



PROPOSITION DE STAGE

Charte pour la qualité de l'accueil des usagers

PRESENTATION DE LA COLLECTIVITE :

Idéalement située à 20 minutes de Paris et 10 minutes de Versailles, Jouy-en-Josas est dotée d'un patrimoine culturel et naturel remarquable. Ville de 8 200 habitants, membre de la Communauté d'agglomération de Versailles Grand Parc, au cœur de la Vallée de la Bièvre et dans un environnement boisé qui offre un cadre de vie agréable, la Commune rayonne à l'international grâce à l'ancienne « Manufacture des Toiles de Jouy » et son musée actuel. Elle accueille des centres de formation et de recherche de niveau supérieur (campus HEC, INRAE, l'EA TECOMAH, Ecole Jeanne Blum pour les formations sanitaires et sociales...). Jouy-en-Josas est facilement accessible en transports en commun et bien desservie par l'A86 et la N118.

PRESENTATION DU SERVICE :

Au sein de la Direction générale des services, le service accueil/état civil (1 responsable, 3 agents) est le premier niveau d'orientation des demandes des usagers, et draine la plus grande partie des demandes d'information ou de service adressées à la Ville. Son responsable a été désigné, début 2023, chef de projet pour animer un groupe de travail associant d'autres services concernés par l'accueil du public (scolaire/périscolaire, petite enfance, cabinet du Maire...) dont l'objectif est la mise en place d'une Charte pour la qualité de l'accueil du public par les services municipaux. Ce processus d'élaboration inclut le partage des bonnes pratiques entre services, la conduite d'une enquête de satisfaction auprès du public, l'audit de la qualité de l'accueil par les services engagés dans le groupe de travail, la rédaction à proprement parler de la Charte, et la mise en place d'un outil de suivi-évaluation régulier.

DESCRIPTION DES MISSIONS :

Dans le cadre de ce groupe de travail, et sous la supervision du responsable du service accueil/état civil, le stagiaire aura pour mission de :

- S'approprier la démarche de certification « Qualivilles » développée par l'AFNOR, en tant qu'outil d'évaluation de la qualité de service rendu aux usagers des entités publiques ;
- Après identification des éléments relatifs à la qualité de l'accueil au sein de cette démarche, construction d'un référentiel simplifié d'évaluation de l'accueil dans les services participant au groupe de travail ;
- Conduire les entretiens et la recherche documentaire en vue de nourrir le référentiel et d'apprécier le positionnement des services par rapport aux attentes de ce référentiel ;
- Etablir un rapport d'évaluation des services concernés au regard de ce référentiel, et le restituer ;
- Contribuer, sur la base de ce rapport, aux réflexions du groupe de travail sur l'identification des principes pouvant figurer dans une Charte d'accueil du public ;
- Identifier, pour ces principes, les marges de progrès et une feuille de route ;
- Au regard des engagements sélectionnés, constituer un outil d'évaluation régulière de la performance des services, pouvant être administré en interne (souplesse, simplicité).

PROFIL RECHERCHE :

Etudiant de niveau bac+3 à bac+5

Qualités souhaitées : curiosité, structuration du raisonnement, aisance relationnelle, aisance rédactionnelle, synthèse

Compétences requises : management public, gestion et administration des collectivités, évaluation des politiques publiques, marketing territorial.

Employeur :

Mairie de Jouy-en-Josas

Secteur d'activité :

Collectivité territoriale

Site internet :

www.jouy-en-josas.fr

Date de début :

Mars-avril

Durée du stage :

3 à 4 mois

Rémunération :

Gratification stagiaire

Lieu du stage :

Hôtel de ville

Accès et transports :

Train : RER C

Bus : ligne 32

Stagiaire recherché :

1